知识管理论坛 ISSN 2095-5472 CN11-6036/C
Knowledge Management Forum

E-mail: kmf@mail.las.ac.cn
http://www.kmf.ac.cn

【学术探索】

网络舆情分析人员胜任特征模型的构建研究

◎ 邓润锋 郜锦雯 王乐乐
华南师范大学经济与管理学院 广州 510006

摘要：[**目的 / 意义**] 旨在探索移动互联网的背景下网络舆情分析人员在应具备的胜任特征。[**方法 / 过程**] 运用数据挖掘、行为事件访谈、问卷测评等方法，对我国网络舆情分析人员的胜任特征及影响因素进行深入研究，在此基础上，构建网络舆情分析人员胜任特征模型。[**结果 / 结论**] 研究结果表明，我国网络舆情分析人员胜任特征可从人格个性特质、高层次职业技能、信息分析能力、职业品德修养和行业知识技能 5 个方面来考察，这一研究结果将为我国网络舆情分析人员的人才选拔、评价和培养提供参考意见。

关键词：网络舆情分析人员 胜任特征 模型构建

分类号：G203

引用格式：邓润锋，郜锦雯，王乐乐．网络舆情分析人员胜任特征模型的构建研究 [J/OL]. 知识管理论坛，2018, 3(4): 187-197[引用日期]. http://www.kmf.ac.cn/p/138/.

1 引言

网络舆情监测分析在中国还是一项崭新的业务，但近年来的发展十分迅猛，中央省市县各级单位领导高度重视，纷纷建设网络舆情监控系统，开展网络舆情导控工作。2013 年 9 月，我国人力资源和社会保障部将网络舆情分析师正式纳入 CETTIC 职业培训序列，参加培训并考核通过将可以取得网络舆情分析师职业培训合格证 [1]。但如今在这个新兴的职业群体里，真正符合职业要求的网络舆情分析人才并不多，现有的在职员工素质参差补齐，缺少必要的规范和管理，职业培养模式不健全。在此环境下，构建网络舆情分析人员胜任特征模型十分必要，它能够更好地为政府和企业选拔人才、帮助学校培养出优秀网络舆情分析人员，并能够更专业地判断舆情的起因、发展和走势，并切实有效地起到舆情引导和社会公众沟通的作用。

舆情分析工作畅通社情民意是提高执政水平的有效途径，是掌握社会动态促进社会和谐的重要基础，也是落实“三贴近”改进创新宣传思想工作的基本前提，提出对网络舆情分析人员胜任特征方面的研究以适应我国目前的社会发展具有重要的理论和现实意义。

在理论意义方面，本研究在移动互联网的背景下探索网络舆情分析人员胜任特征，为关

作者简介：邓润锋 (ORCID：0000-0003-1158-6492)，硕士研究生；郜锦雯 (ORCID：0000-0003-0174-1591)，教授，博士，硕士生导师；王乐乐 (ORCID：0000-0002-6488-8016)，硕士研究生，通讯作者，E-mail: lelekingw@163.com。

收稿日期：2018-05-18 发表日期：2018-08-03 本文责任编辑：刘远颖



于胜任特征的研究提供一种新思路，提出了网络舆情分析人员胜任特征框架的理论体系。另外，还首次将胜任特征模型应用到了舆情分析行业，积极探索了不同公司性质和行业等影响变量与胜任特征模型之间的关系，丰富和完善了舆情行业理论的基础内容。

在应用意义方面，本研究通过对我国网络舆情分析人员胜任特征的探索，总结出的应用意义主要有以下 3 点：①有利于我国网络舆情分析人员选拔的规范化和科学化；②通过参照胜任特征素质，能够有目的性地对员工进行培训与开发，为相关政企业网络舆情分析在职人员的培训与开发提供理论指导；③针对我国网络舆情分析人员胜任特征模型在应用的现状及存在的问题，提出具有建设性的解决方案措施，为企业更好地利用网络舆情分析人员胜任特征模型提供参考性意见，进而提高企业的核心竞争力。

2 国内外研究现状

2.1 网络舆情分析人员胜任特征研究

胜任特征概念的发展经历了一个螺旋上升的过程，并取得了一些相关研究成果。在很长一段时间里，人们用智商、工作经历、学术测验、人格特质测验等方法来预测从业人员的工作绩效，但后来有报告指出，传统的智力测验和人格测验在测量工作绩效等方面有很大的局限性。D. C. McCelland 在他的论文 *Testing competence rather than intelligence* 中，首次正式提出了胜任特征的具体定义：胜任特征是与工作或工作表现或生活中其他重要结果直接相似或相关的知识、技能、能力、特质或动机 [2]。本研究采用的是 L. M. Spencer 给出的定义：“能将某一工作或组织、文化中有卓越的成就者与表现平平者区分开来的个人的、潜在的、深层次特征，它可以是动机、特质、自我形象、态度或价值观、某领域知识、认知或行为技能——任何可以被可靠测量或计数的并且能显著区分优秀与一般绩效的个体的特征 [3]。”而胜任特征模型是指承担某一特定的职位角色所应具备的胜任特征要素的总和，构建模型的方法主要有 4 种：单一工作胜任力模型法、工作胜任力评估经典方法、核心胜任力模型法、简易胜任力模型法。

网络舆情分析人员的主要工作任务是监测互联网信息、分析舆情态势、研究舆论环境、处置网络危机等，为各级党政机构、企事业单位以及个人提供互联网信息监测、分析和咨询服务。其胜任特征指个体所具备的能够胜任网络舆情分析这一岗位要求的知识、技能、能力等特质，是判断能否胜任网络舆情分析工作的起点，是决定并区别未来绩效优劣差异的个人特征 [4]。

2.2 网络舆情分析人员胜任特征述评

2.2.1 国内网络舆情分析人员胜任特征研究进展

在理论研究方面，马振强认为网络舆情分析师应掌握大基本技能，分别是：互联网信息挖掘能力、语言文字表达能力、舆情走势预测能力、概括剖析能力、舆情对策研究能力和抽样统计能力 [5]；周丽则认为网络舆情分析师必须具有相关的背景知识特别是政治学、社会学和新闻传播学的相关知识，还要有从事相关信息监测与分析工作的经验，以及熟悉掌握网络舆情抽样、统计、分析工具和模型的应用 [6]；公安机关是政府进行网络舆情监控的重要部门，北京警察学院李敏蓉针对微博、微信等微媒体，对公安民警“微能力”素质内涵进行解读，总结出三大素质 11 个维度，提出一套切实有效的公安民警“微能力”素质培训体系，起到直接指导作用 [7]；谌艳青对公安网络舆情分析师职业素养进行了探究，认为网络舆情分析师应具备 4 点：具有浓厚兴趣和高度责任心的职业态度，掌握网络舆情分析的基础知识具备网络舆情分析的基本能力，拥有独立第三方思维和价值观 [8]，这些归纳总结给网络舆情分析人员胜任力模型建模研究提供了很好的理论依据；谌艳青还对公安网络舆情分析师职业素养培养给出了对策，包括加强政治理论的学习、开设有关信息安全和

知识管理论坛，2018(4):187–197

DOI：10.13266/j.issn.2095-5472.2018.019

网络舆情理论等培训课程、注重实际操作和团队配合等[9]；赖胜强等从理论的角度上构建了政府有效回应网络舆情胜任能力框架，认为舆情信息收集及预判、调查评估、舆情判断及沟通、统筹组织协调、事件处置、修复能力十分重要[10]。

国内关于胜任特征模型的研究虽然起步较晚，但也产生了一批具有代表性的应用研究成果。时勘等运用行为事件访谈（BEI）技术建立了通信行业胜任特征模型[11]；姚翔等对322名某IT企业开发部门的项目经历和项目小组成员进行了问卷调查，建立了IT企业项目管理者的胜任特征模型，还探讨了该模型对IT企业项目经理的选拔和培训的参考价值[12]；唐春勇等采用物元分析方法，建立了基于管理技能、个人特质和人际关系3个维度的企业高层管理者胜任特征物元模型，初步形成了研究胜任特征的数学模型和评价方法[13]；程文等通过文献分析以及专家访谈，经过二阶因子分析和结构方程验证提出大学高级科研人员胜任力的构成要素，构建了大学高级研究人员的胜任力模型[14]；王洁采用实证分析对注册会计师岗位建立了胜任力模型[15]。

通过以上对胜任特征模型的研究分析，可以看出有关网络舆情分析相关岗位胜任特征模型的研究尚未涉及和开展，大多从高校、银行等传统行业角度，研究其管理人员胜任特征模型。

有关网络舆情分析人员胜任特征模型的研究处在萌芽期，李宁等在现有岗位胜任力结构要素研究成果基础上，借助于解释结构模型ISM构建5层阶梯的网络舆情分析人员胜任力模型，结果表明这个岗位胜任力是多个要素之间相互作用，并呈现层级关系，并给出了3个核心影响作用要素：舆情信息监测、分析、管理能力与舆情管理任务执行能力[16]，该研究不足之处在于未对胜任力的构成要素和模型的效度做进一步开展研究；徐娜等在上述研究的基础上采用ISM方法进一步对舆情监管者的胜任力模式进行解析，并给出网络舆情事件监督胜任力因子的搭建方案，探讨了4类胜任力作用因子之间关联并提出了相关政策上的建议，对网络舆情监管者的胜任力提升有重要意义[17]。

综上所述，国内大部分研究者只是在理论上构想我国网络舆情分析人员所应具备的胜任特征，大多缺乏实证研究的支持。虽然已有少数学者开始运用实证研究来构建相关管理人员胜任力模型，但缺乏有效实证研究和面向更广从业人员的胜任特征模型构建的研究。

2.2.2 国外网络舆情分析人员胜任特征研究进展

国外关于胜任特征的研究比较成熟，D. C. McClelland提出了胜任特征的概念，并将其成功应用于实践后，掀起了胜任特征模型应用研究的高潮[2]；R. E. Boyatzis对2 000多名管理人员进行全面地分析和研究，建立了6个特征群、21项胜任特征的“管理人员胜任特征通用模型”[18]；M. Spencer等建立了5大类通用胜任特征模型，并通过1993年的跨文化比较研究发现了能够区分优秀企业家与一般企业家的胜任特征[3]；B. G. Chung-Herrera等则运用问卷调查法，构建了酒店行业高层管理者胜任特征模型[19]。

本研究有效地区分了网络舆情管理人员与分析人员不同的胜任特征要求，率先采用数据挖掘结合行为事件访谈等方法，编制出网络舆情分析人员胜任特征词典，探讨了模型与相关影响因素的联系，构建出一套合理的网络舆情分析人员胜任特征素质测评工具。

3 网络舆情分析人员胜任特征测评问卷的编制

3.1 数据获取

3.1.1 获取网络舆情分析人员胜任特征和预处理

在编制问卷之前，使用数据挖掘法提取网络招聘信息有关网络舆情分析人员胜任特征的资料。首先，通过从“前程无忧”“智联招聘”“应届生网”“拉勾网”“猎聘网”等互联网招聘专业网站，使用检索词“舆情分析”检索相关

职位信息，共收录 187 条职位招聘信息，摘录关键字信息包括职位名、公司名、公司性质、公司行业、工作地点、薪资、岗位职责、岗位要求。然后，使用 Python 第三方结巴分词库对“岗位要求”胜任特征文本数据进行分词处理。结巴分词是当前应用较为成熟的开源中文分词工具，具有精确度高的优点。接着，对分词后的词语进行词频统计并排序。最后，筛选剔除无用词语后，选取了前 70 个高频特征词语。数据挖掘得到的初步胜任特征词典项目如表 1 所示：

表 1 数据挖掘得到的初步胜任特征词典项目

分析维度	具体项目
后天专业素质	信息能力（信息、收集、搜索、捕捉）、分析能力（分析）、数据处理（数据、统计、数据分析）、公关能力（公关、公共）、归纳能力（分类、归纳）、总结能力（整合、总结）、统筹组织能力（组织）、洞察力（洞察力）、运营能力（运营）、研判能力（研究、研判、判断）、监管能力（管理、监测）、对策建议能力（见解、评论、咨询）、文字能力（文字）、言语理解能力（理解）、学习能力（学习）、应变能力（快速反应）、职业道德（敬业）、逻辑思维（逻辑思维、思维）、客观思维（客观）、策划能力（策划）、软件使用能力（软件、操作）、敏锐性（敏锐、敏感性）、杂家（知识面）、执行能力（执行）、保密意识（保密、意识）、新闻学知识（新闻）、传播学知识（传播）、经济学知识（经济学）、社会学知识（社会学）、政策法规知识（政治、政策、法律）
与人交往有关的素质	沟通能力（沟通）、团队合作（团队、合作、协作）、服务意识（服务）
先天素质	责任心（责任心）、感兴趣（感兴趣）、细致（细致）、耐心（耐心、吃苦耐劳）、勤奋（勤奋）、认真（认真）、专注（专注）、抗压性（抗压）、独立性（独立）、适应性（适应）、沉稳（沉稳）、踏实（扎实、踏实）、活跃（活跃）

注：括号内词语为归类前特征

3.1.2 确立并成立专家小组

专家的经验和知识水平对应用专家小组讨论法构建胜任特征模型有着极其重要的意义。为了保证专家小组成员的总体水平，尤其是专家小组成员构成能够达到从宏观角度把握舆情行业发展趋势，同时又具有对网络舆情分析人员胜任特征等领域有相当的理论和实践修养，选取了在舆情行业或相关领域有 5 年以上工作经验的、对有舆情行业人力资源管理经验的、舆情行业的发展现状有深入了解的、有丰富的胜任特征研究的 10 名专家代表组成专家小组。

3.1.3 专家小组评分修正数据挖掘获得的网络舆情分析人员胜任特征

在网络舆情分析人员胜任特征素质的收集过程中进行专家小组讨论是十分必要的，通过他们的讨论，可以快速地了解网络舆情行业的基本情况，从而构建一个详细全面的思维框架，为后续模型构建工作积累效标分析资料。通过国际通行的惯例，效标参照对胜任特征的定义也是十分关键的，某潜在属性和行为特点如果不能有效地预测现实情景中有意义的绩效参照标准，就不能称之为胜任特征。在通过深入学习了解网络舆情行业的发展现状和趋势、网络舆情的人力资源管理现状、网络舆情分析人员的实际工作情形的基础上，本研究使用针对网络舆情行业专家讨论形式来收集有关网络舆情分析人员的胜任素质资料

（1）模型的胜任特征名称及结构。胜任特征名称、胜任特征的定义、行为指标等级是胜任特征模型的三大要素。编制《网络舆情分析人员胜任特征重要性评定表》，评价每一胜任特征对网络舆情分析人员高绩效的重要程度，为建立网络舆情分析人员胜任特征模型建立基础。

结合既往文献研究和战略高端访谈（网络舆情分析人员胜任特征模型访问提纲和高端访谈资料详见附录 A、附录 B）对已形成的由 70 个高频关键词组成的胜任特征词典项目进行合并归简化为 46 项后，再由专家小组对胜任特征进行重要性评定，评定表详见附录 D。

专家小组对《网络舆情分析人员胜任特征词典》中的 46 项特征进行重要性评定，最终，收

知识管理论坛，2018(4):187-197
DOI：10.13266/j.issn.2095-5472.2018.019

集并统计专家小组填写的胜任特征重要性评定表，确定了构建《网络舆情分析人员胜任特征模型》的 32 项特征名称及其重要性，统计结果如表 2 所示：

表 2 和表 3 中的统计结果表明，在所有题目中上述特征的得分都处于 3.8-5.0 之间，各个胜任能力得分的重要程度处在“重要”至“非常重要”的范围，说明了编制的《网络舆情分析人员胜任特征词典》收录到的胜任能力特征较为准确，符合社会实际情况。

表 2　网络舆情分析人员胜任特征重要性专家评定统计结果

排序	特征名称	专家 A	专家 B	专家 C	专家 D	专家 E	专家 F	专家 G	专家 H	专家 I	专家 J	总分	重要性
1	信息能力	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5.0
2	责任心	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5.0
3	分析能力	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5.0
4	敏锐性	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	48	4.8
5	研判能力	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	47	4.7
6	抗压性	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	46	4.6
7	文字能力	4	5	5	4	3	5	5	4	4	5	44	4.4
8	对策建议能力	5	4	5	4	4	3	4	5	5	5	44	4.4
9	传播学知识	3	4	5	5	4	5	5	4	4	5	44	4.4
10	政策法规知识	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	44	4.4
11	沟通能力	4	5	5	5	3	5	4	4	4	5	44	4.4
12	保密意识	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	43	4.3
13	新闻学知识	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	43	4.3
14	细致	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	43	4.3
15	洞察力	4	3	4	4	3	4	5	5	5	5	42	4.2
16	学习能力	4	4	5	4	3	5	5	5	3	4	42	4.2
17	客观思维	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	42	4.2
18	认真	4	3	5	4	4	5	4	4	4	5	42	4.2
19	执行能力	5	3	4	5	5	3	4	3	5	4	41	4.1
20	杂家	5	3	5	5	4	3	4	4	4	4	41	4.1
21	数据处理	5	4	4	3	5	5	4	3	4	3	40	4.0
22	应变能力	4	4	5	4	3	3	4	5	4	4	40	4.0
23	公关能力	4	4	4	5	4	5	4	3	4	3	40	4.0
24	职业道德	5	3	5	4	3	4	4	4	3	5	40	4.0
25	逻辑思维	3	4	4	3	3	4	5	5	5	4	40	4.0
26	专注	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	40	4.0
27	总结能力	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	39	3.9
28	监管能力	3	4	4	5	5	3	3	3	5	4	39	3.9
29	团队合作	3	4	4	4	3	3	5	4	5	4	39	3.9
30	耐心	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	39	3.9
31	独立性	4	3	3	4	3	5	5	4	4	4	39	3.9
32	归纳能力	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	38	3.8

注：重要性的最高等级为 5，最低为 1



知识管理论坛
2018 年 第 4 期(总第 16 期)

表 3 网络舆情分析人员胜任特征重要性被试得分情况

类别	样本量	极小值	极大值	平均值	标准差
总分	32	38	50	42.59	3.444
每题平均得分	32	3.8	5.0	4.259	0.3444

研究中，专家小组经讨论将《网络舆情分析人员胜任特征模型》划分为 5 个维度，即自我思维能力、网络舆情分析人员的基本素质、网络舆情分析人员的行业素质、性格意愿和知识，表 4 为模型的基本结构及胜任特征内容：

表 4 初步胜任特征模型结构及胜任特征内容

序号	维度	胜任特征
1	自我思维能力	洞察力、学习能力、归纳能力、总结能力、对策建议能力、客观思维、逻辑思维、敏锐性
2	网络舆情分析人员的基本素质	信息能力、分析能力、文字能力、研判能力、数据处理、监管能力、执行能力、应变能力、公关能力、沟通能力、杂家
3	网络舆情分析人员的从业素质	保密意识、职业道德、团队合作
4	性格意愿	责任心、抗压性、独立性、细致、认真、专注、耐心
5	知识	传播学知识、政策法规知识、新闻学知识

由模型中胜任特征的重要性评分可见，专家小组对性格意愿内驱力、网络舆情分析人员的基本素质、知识这三方面的重要性评分普遍较高，其中“信息能力、分析能力、责任心、敏锐性、研判能力、抗压性、文字能力、对策建议能力、传播学知识、沟通能力”等 10 项胜任特征的评分都较高，重要性等级最为突出，这从一定程度上反映出专家小组对网络舆情分析人员胜任特征认识的多样性。

（2）胜任特征定义和行为指标等级。胜任特征定义和行为指标等级能够深入揭示表现平平的网络舆情分析人员与优秀人员在行为水平上的差异，是后续用于编制检验模型的测评问卷的基础。为了使模型更为完整，对构成胜任特征模型的 32 个胜任特征进行了定义和行为指标等级的划分和描述，32 个详细胜任特征描述见附录 E，示例如表 5 所示：

表 5 胜任特征名称、定义、行为指标等级

1 信息能力	定义	对信息收集、处理加工并使其形成有用的实效的信息能力。
	行为指标等级	等级 1：随时随地主动积极地收集有价值的信息，并快速有效地处理加工使其形成有用的实效的信息能力非常优秀。
		等级 2：收集有价值的信息，并有效地处理加工使其形成有用的实效的信息能力比较好。
		等级 3：可以完成收集信息，并处理加工使其形成有用的实效的信息能力一般。
		等级 4：可以部分完成收集信息，并处理加工部分信息的能力。但是信息是否有效不一定。
		等级 5：完成收集部分信息较困难，缺乏处理加工信息的能力。

3.2 问卷编制

问卷项目的编制主要依据专家小组评定重要性得分较高的 32 项，最终形成一份包含 32 个题目的调查问卷。此外，还包括有关被试者的性别、年龄、工作年限、教育程度、公司性质、公司行业、月平均收入及绩效考核等一些背景变量。问卷以自评的方式呈现，采用 Likert 五点量表，1 表示该项目中的表述非常符合自身情况，5 表示该项目中的表述完全不符合自身情况。问卷详情参见附录 C。

知识管理论坛，2018(4):187–197
DOI：10.13266/j.issn.2095–5472.2018.019

3.3 问卷测评

本研究采用目的性抽样方法，取样时间范围为 2017 年 9 月 -2018 年 1 月，研究进一步考虑到了样本选择的范围、地域和年龄性别等因素后，针对不同性质的公司以及不同行业，通过网络途径向设有舆情分析岗的政企机构单位发放测评问卷，共回收问卷 253 份，剔除无效问卷，有效问卷 190 份，问卷有效率为 75%。对有效的 190 份问卷进行描述性统计，男女比例为 1.57：1，年龄范围为 21-45 岁，平均年龄 27 岁，其中 26-30 岁的人数为 102，占总人数的 53.7%；专科人数 27 人，本科为 149 人，硕士为 14 人，其中本科以上学历占总被试比例高达 78.4%；无职称人数为 101 人，初级职称人数为 47 人，中级人数为 28 人，高级有 14 人，其中具有中级及以上职称人数占总被试比例的 22.2%；其他公司性质、公司行业、月平均收入等具体情况如表 6 所示：

表 6 描述统计量

类别	N	范围	极小值	极大值	均值		标准差	方差
	统计量	统计量	统计量	统计量	统计量	标准误	统计量	统计量
性别	190	1	0	1	0.61	0.035	0.489	0.239
年龄	190	19	21	40	27.03	0.242	3.332	11.100
教育程度	190	2	1	3	1.93	0.033	0.461	0.212
工作经验	190	14	0	14	2.79	0.138	1.895	3.593
职称	190	3	0	3	0.76	0.070	0.960	0.922
公司性质	190	5	1	6	4.50	0.141	1.938	3.754
公司行业	190	5	1	6	2.00	0.117	1.617	2.614
月薪	190	4	1	5	2.50	0.072	0.991	0.981
奖励表彰	190	1	0	1	0.43	0.036	0.496	0.246
有效的 N	190							

4 结果与分析

用 IBM SPSS Statistics 19 对收集到的 190 份有效问卷进行数据分析，主要用到研究方法有：探索性因素分析、信度检验、效度检验、差异分析、项目区分度检验。

4.1 探索性因素分析

首先对 32 个问卷项目进行探索性因素分析，其 Baterllet 球形检验结果显著（p<0.01），KMO 值为 0.797，表明比较适合做探索性因素分析。在探索性因素分析中先选取 34 个项目数据进入变量，方法选择主成分分析，抽取选择基于特征值大于 1，旋转方法选择最大方差法，探索的过程中根据以下 3 点标准对题项进行筛选：删除共同度小于 0.3 的题项、删除最大载荷值小于 0.4 的题项、删除只有 1-2 个项目组成的因子。最后结合碎石图和方差累计贡献率，最终确定 5 个公因子，保留 20 个题项，总体解释率为 59.665%，具体因子负荷矩阵见表 7。

根据上述探索性因子分析结果，在第一主成分中，责任心、细致、认真、专注和耐心这 5 个变量的系数较大，在 0.625-0.821 的范围内，因此可以看成是反映这些变量方面的综合指标；另外，在第二主成分中，研判能力、监管能力、执行能力、公关能力和学习能力这 5 个变量的系数较大，在 0.563-0.723 的范围内，可以看成是反映这些变量方面的综合指标；而在第三主成分中，信息能力、分析能力、文字能力和应变



能力这 4 个变量的系数较大，在 0.604-0.736 的范围内，可以看成是反映这些变量方面的综合指标；还有，在第四主成分中，保密意识、职业道德和抗压性这 3 个变量的系数较大，在 0.607-0.879 的范围内，可以看成是反映这些变量方面的综合指标；最后，在第五主成分中，传播学知识、新闻学知识和政策法规知识这 3 个变量的系数较大，在 0.596-0.819 的范围内，可以看成是反映这些变量方面的综合指标。

表 7 因子负荷与公因子方差

题项	成份					共同度
	F1	F2	F3	F4	F5	
T25	0.625					0.531
T28	0.821					0.697
T29	0.790					0.671
T30	0.753					0.633
T31	0.718					0.535
T04		0.732				0.606
T06		0.543				0.533
T07		0.693				0.507
T16		0.563				0.599
T01			0.610			0.456
T02			0.736			0.585
T03			0.604			0.424
T08			0.661			0.596
T12				0.785		0.770
T13				0.879		0.831
T26				0.607		0.547
T22					0.751	0.658
T23					0.819	0.729
T24					0.596	0.480

4.2 信度检验和效度检验

对上述保留的 20 个项目进行信度分析，量表总的 Cronbach’s Alpha 系数为 0.884，各分维度的 Cronbach’s Alpha 系数分别为 0.824、0.717、0.666、0.759、0.716，表明该量表的信度较好。由上述探索性因素分析的结果显示，5 个因子可解释总方差比例为 59.665%，测评问卷的题项均来源于编制完成的网络舆情分析人员胜任特征词典，说明该问卷具有较好的结构效度和内容效度。另外，各个项目与其所属的分量表得分之间的相关系数均较高，在 0.615-0.862 的范围内，而各个项目与其他分量表得分的相关系数均较小，在 0.179-0.424 的范围内，说明项目具有较高的区分度。

4.3 优秀与一般绩效的网络舆情分析人员在各个维度上的差异分析

根据是否因工作表现突出而曾获得过奖金、表彰、升职机会、培训机会将被试者分成优秀绩效组（n=81）和一般绩效组 (n=109)，对两者被试者在 5 个维度上的均值进行比较，结果如表 8 所示：

表 8 优秀绩效组和一般绩效组的胜任特征比较表

胜任素质	优秀组		一般组	
	均值	标准差	均值	标准差
人格个性特质	8.07	2.479	9.08	2.966
高层次职业技能	9.21	2.407	11.08	2.224
信息分析能力	5.19	1.333	6.11	1.817
职业品德修养	4.69	1.663	5.88	1.720
行业知识技能	5.14	1.842	6.23	1.923

由表 8 可知优秀组与一般组的均值存在一定的差异，说明这些胜任特征具有一定的区分性。

5 胜任特征模型

通过问卷测评数据，对探索性因素分析所得的因素负荷矩阵进行分析，发现各因素所含项目的意义比较接近，可以发现该模型在信度方面的水平比较高且具有良好的稳定性，最终确定网络舆情人员胜任特征由 5 个因子、20 个要素构成，并总结得出“网络舆情分析人员胜任特征模型”，如图 1 所示：

知识管理论坛，2018(4):187–197
DOI：10.13266/j.issn.2095–5472.2018.019

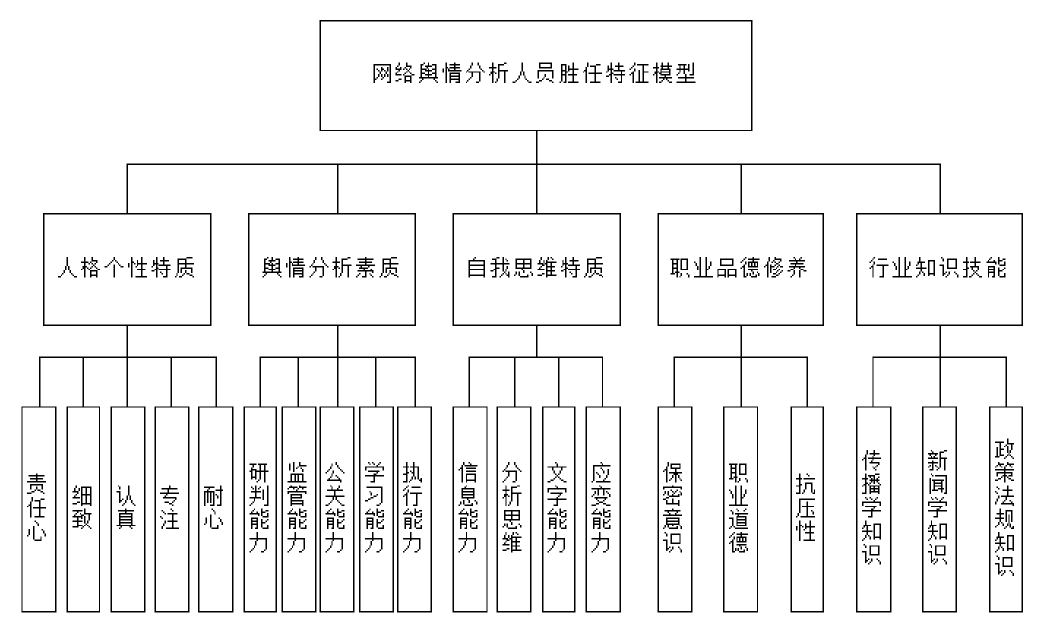


图 1 网络舆情分析人员胜任特征模型

由图 1 的网络舆情分析人员胜任特征模型可知，网络舆情分析人员胜任力模型共有 5 个维度，涉及胜任特征要素 20 个。

人格个性特质维度的胜任特征包含责任心、细致、认真、专注和耐心，反映出与个人相关的个性特质。

高层次职业技能维度的胜任特征包含研判能力、监管能力、执行能力、公关能力、学习能力，该维度下的研判能力、监管能力和执行能力决定了一个组织机构总体的舆情管理分析水平，公关能力能够在一定程度上疏导和管控网络舆情，预防舆情升级和暴力化演化，分析人员具有较强的学习能力则能够不断更新其专业知识，使其可以把握最新专业技术。

信息分析能力维度的胜任特征包含信息能力、分析能力、文字能力、应变能力，这些特征反映出舆情分析岗位所需的基本能力，是舆情分析人员胜任力的核心部分。

职业品德修养维度的胜任特征包含保密意识、职业道德、抗压性，这 3 项胜任特征反映了政治品质与思想道德层面，舆情分析人员需要具备正确的价值观和独立的第三方思维。

行业知识技能维度的胜任特征包含传播学知识、新闻学知识、政策法规知识，反映出要从事网络舆情分析工作所需掌握的知识内容，多学科融合的专业背景有助于其岗位职责的履行。该模型的建立能帮助当今社会对网络舆情分析人员胜任特征进行深入解析，为进一步研究网络舆情分析人员人才测评体系制度提供重要工具。

6 结论

网络舆情分析师已经成为一种新兴职业，较多网络舆情公司也步入正规，进而影响网民的生活。本研究以舆情公司招聘人才的实际需求特征为切入点，研究分析网络舆情分析人员的胜任特征。网络舆情分析人员的胜任特征可归为 5 大因子，即人格个性特质、高层次职业技能、信息分析能力、职业品德修养和行业知识技能。本研究构建的结构模型体现了网络舆情分析人员高效完成工作所应具备的胜任特征，具有参考借鉴意义。

（1）对于网络舆情分析人员选拔，本胜任特征模型具有健全完善的意义。网络舆情产生

于不同行业、公司，相应的人才需求也随之诞生。各种不规范的网络舆情分析人员需求表述对求职人员造成一定困扰、对选拔企业造成部分负担。本模型的构建为求职人员提供了一定的参考标准，为相关政企网络舆情分析在职人员的培训与开发提供理论指导。

国企、事业单位、上市公司、民营企业等机构的人力资源管理部门应在工作中应结合胜任特征对网络舆情分析人员进行针对性培训，提高网络舆情分析人员的工作水平。在选拔与用人方面，重点加强绩效预测，选拔能达到较高绩效水平的网络舆情分析人员。在日常的网络舆情分析人员管理工作中，机构管理者要结合被考核者的年龄、工作经验、教育程度、职称和实际工作情况等因素，科学评价网络舆情分析人员的胜任能力。

（2）对于网络舆情行业正规发展，本胜任模型提供了人员选拔方面的理论指导，为规范化的行业发展奠定基础。较好的信度和较高的区分度也决定了网络舆情分析人员胜任模型的科学性与严谨性。

随着移动互联网快速发展，主要来自微博、微信公众号等自媒体是网络舆情发生的主要源头。在这个背景下，网络舆情分析师的主要工作就是从大量的互联网信息中帮助政府机关和企业单位收集有意义有价值的相关信息，编辑整理成报告的形式，供领导客户参考决策。工作中要求的能力与网络舆情分析人员胜任特征中 5 个因子特征（人格个性特质、高层次职业技能、信息分析能力、职业品德修养和行业知识技能）相符合。

本研究还存在不足之处，仅依据部分在职人员、部分相关企业需求描述，会存在不可避免的误差，还需在实际网络舆情分析人员评测中进行实践，并根据实际结果随时调整。本研究的不足之处主要表现在以下几个方面：①国内外关于网络舆情分析人员胜任特征模型的相关文献资料较少，可借鉴的材料有限；②样本收集数量可能偏小，被试对象地区范围未能全面覆盖各个省市地区；③收集到的调查问卷中未有博士学历人员相关答卷，不同教育程度与模型的影响因素差异性分析可进一步研究，为今后的扩展研究留下了空间。

参考文献：

[1] 编辑部 . 网络舆情分析师职业培训启动 [J]. 声屏世界 • 广告人 , 2013(10): 174.

[2] MCCLELLAND D C. Testing for competence rather than for “intelligence”[J]. American psychologist, 1978, 28(1): 1-14.

[3] SPENCERL M, SPENCER P S M. Competence at work[M]. New York: John Wiley & Sons, Inc, 1993.

[4] 邬锦雯 , 马绍奇 , 张敏强 , 等 . 图书编辑人员胜任力素质测评的初步构建 [J]. 心理学探新 , 2011(6): 544-548.

[5] 马振强 . 新兴职业 : 网络舆情分析师 [J]. 信息化建设 , 2014(2): 44.

[6] 周丽 . 网络舆情分析师及其工作切入分析 [J]. 才智 , 2014(22): 301,304.

[7] 李敏蓉 . 基于胜任力模型设计的公安民警“微能力”素质培训 [J]. 公安教育 , 2014(9): 29-32.

[8] 谌艳青 . 公安网络舆情分析师职业素养初探 [J]. 办公室业务 , 2014(15): 238-239.

[9] 谌艳青 . 公安网络舆情分析师职业素养培训对策 [J]. 现代商业 , 2014(20): 272-273.

[10] 赖胜强 , 唐雪梅 , 张旭辉 . 政府部门网络舆情回应能力的构建 [J]. 电子政务 , 2017(7): 2-9.

[11] 时勘 , 王继承 , 李超平 . 企业高层管理者胜任特征模型评价的研究 [J]. 心理学报 , 2002(3): 306-311.

[12] 姚翔 , 王垒 , 陈建红 . 项目管理者胜任力模型 [J]. 心理科学 , 2004(6): 1497-1499.

[13] 唐春勇 , 周颖 . 企业高层管理者胜任特征的物元分析 [J]. 西南交通大学学报 , 2005(1): 99-103.

[14] 程文 , 吕传萍 , 张国梁 . 大学高级研究人员胜任力模型实证研究 [J]. 大连理工大学学报 (社会科学版), 2010, 31(1): 55-59.

[15] 王洁 . 中国注册会计师胜任力模型构建研究 [D]. 北京 : 财政部财政科学研究所 , 2012.

[16] 李宁 , 石晓锋 . 突发事件网络舆情管理人员胜任力研究 —— 基于因素关联的研究视角 [J]. 宜宾学院学报 , 2016, 16(9): 52-59,98.

[17] 徐娜 , 唐海芳 , 张煊 . 基于 ISM 方法的舆情管理人员胜任力结构模型分析 [J]. 情报杂志 , 2017, 36(3): 104-108, 118.

知识管理论坛，2018(4):187-197
DOI：10.13266/j.issn.2095-5472.2018.019

[18] BOYATZIS R E. The competent manage: a model for effective performance[M]. New York: John Wiley & Sons, 1982.

[19] CHUNG-HERRERA B G, ENZ C A, LANKAU M J. Grooming future hospitality leaders:a competencies model[J]. Cornell hotel and restaurant administration quarterly, 2003, 44(3): 17-25.

作者贡献说明：

邓润峰：设计研究思路，进行文献调研，采集、清洗和分析数据，分析结果，撰写论文；

邬锦雯：提出研究命题，对文章内容进行修订、审阅及定稿，提供资助、支持条件和管理监督；

王乐乐：负责图表修订及论文修改。

Research on the Construction of Network Public Opinion Analysts' Competency Model

Deng Runfeng Wu Jinwen Wang Lele
College of Economic and Management, South China Normal University, Guangzhou 510006

Abstract: [Purpose/significance] This paper aims at discovering the competencies that network public opinion analysts should have under the mobile Internet background. **[Method/process]** This paper conducted a deeply study of the competency characteristics and influencing factors of our country's network public opinion analysts by the methods of mining, behavioral event interviews, questionnaires, and so on. **[Result/conclusion]** The result shows that the competency of network public opinion analysts can be examined from personality traits, high-level vocational skills, information analysis capabilities, professional moral cultivation and industry knowledge. This research result will provide reference opinions for the selection, evaluation and cultivation of the network public opinion analysis talents.

Keywords: network public opinion analyst competency characteristics model construction